



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas / CCSA

Departamento de Administração / DA

**AÇÕES SUSTENTÁVEIS REALIZADAS NO SETOR HOTELEIRO
NO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA – PB: DOIS ESTUDOS DE
CASOS.**

IAGO DE OLIVEIRA CHAN

**João Pessoa/PB
2016**

IAGO DE OLIVEIRA CHAN

**AÇÕES SUSTENTÁVEIS NO SETOR HOTELEIRO NO
MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA – PB: DOIS ESTUDOS DE
CASOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba/UFPB.

Orientadora:
Dr^a. Maria Camerina Maroja Limeira.

Coordenadora do Curso de Administração:
Ms^a Nadja Valéria Pinheiro.

**João Pessoa/PB
2016**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C454a Chan, Iago de Oliveira.

Ações sustentáveis no setor hoteleiro no município de João Pessoa – PB: dois estudos de casos / Iago de Oliveira Chan. – João Pessoa, 2016.

44f.: il.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Maria Camerina Maroja Limeira.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

1. Gestão ambiental. 2. Setor hoteleiro em João Pessoa - PB. 3. Sustentabilidade e hotelaria. 4. Norma ISO 14.000. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 658(043.2)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, meu guia, pois sem ele eu não teria forças para essa longa jornada. À professora Maria Camerina Maroja Limeira, com quem partilhei o que era o broto daquilo que veio a ser esse trabalho. Aos meus pais, minha tia e, a todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais a pena.

AGRADECIMENTOS

Após tantos obstáculos enfrentados ao longo desta caminhada, com força de vontade, perseverança e acima de tudo muito comprometimento finalmente consegui realizar este feito, no entanto nada teria conquistado se não fosse à presença de alguns envolvidos que me ajudaram durante esta minha trajetória. Assim...

Deixo meus agradecimentos:

A Deus pela força, sabedoria, amor e conforto nos momentos mais difíceis para concretizar esta etapa em minha vida.

A minha família por me fazer perceber que a vida é maior do que os olhos podem enxergar.

Aos professores formadores da banca examinadora pela presença e pelo apoio.

A todas as pessoas que de alguma forma estiveram presentes para a realização deste trabalho.

RESUMO

CHAN, Iago de Oliveira. **Ações sustentáveis no setor hoteleiro no município de João Pessoa – PB**: dois estudos de casos. Orientadora: Prof. Dr^a. Maria Camerina Maroja Limeira. João Pessoa: UFPB/DA, 2016. 41 p. (Bacharelado em Administração).

A conservação ambiental é uma necessidade competitiva do mercado moderno, tendo em vista o rápido avanço consumista da população e, consequentemente, o crescimento da poluição e degradação ambiental. Com o ramo hoteleiro, não é diferente, faz necessário o gerenciamento ambiental para reduzir os impactos ambientais gerados pelas atividades desse setor. Dessa forma, o presente artigo teve o objetivo de verificar a implantação da Norma ISO 14.000 e suas diretrizes em duas organizações do segmento hoteleiro localizada na Paraíba. O estudo se justifica da caracterização da implantação e usabilidade da Norma ISO 14.000 e suas diretrizes. Verificou-se através das entrevistas e questionários aplicados com os colaboradores que o Bessa Beach Hotel possui mais ações implementadas da Norma ISO 14.000.

Palavras-chave: Gestão ambiental; sustentabilidade na hotelaria; ISO 14.000.

ABSTRACT

Conservation is a competitive need of the modern market in view of the rapid advancement of the consumer population, and consequently the growth of pollution and environmental degradation. With the hotel industry is no different, is necessary environmental management to reduce the environmental impacts generated by the activities of this sector. Thus, this paper aimed to verify the implementation of ISO 14000 and guidelines in two organizations the hotel industry located in Paraíba. The study is justified the characterization of implementation and usability of ISO 14000 and its guidelines. It was through interviews and questionnaires with employees that the Bessa Beach Hotel has more actions implemented the ISO 14000.

Keywords:. Environmental management; Sustainability in the hotel industry; ISO 14.000.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Relação de hotéis cadastrados na ABIH.....	24
Figura 1 – Caracterização do sexo dos colaboradores entrevistados no Bessa Beach Hotel.....	27
Figura 2 - Caracterização do sexo dos colaboradores entrevistados no Hotel Akropolis Mar Hotel.....	27
Figura 3 – Descrição da escolaridade dos colaboradores do Bessa Beach Hotel.....	28
Figura 4 - Descrição da escolaridade dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel.....	29
Figura 4 – Distribuição dos colaboradores do Bessa Beach Hotel em relação ao tempo de trabalho.....	30
Figura 5 - Distribuição dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel em relação ao tempo de trabalho.....	30
Figura 6 – Opinião dos colaboradores do Bessa Beach Hotel sobre a presença de riscos no meio ambiente.....	31
Figura 7 - Opinião dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel sobre a presença de riscos no meio ambiente.....	32
Figura 9 – Opinião dos colaboradores sobre a preocupação com o meio ambiente do Bessa Beach Hotel.....	33
Figura 8 - Opinião dos colaboradores sobre a preocupação com o meio ambiente do Akropolis Mar Hotel.....	33
Figura 9 – Opinião dos colaboradores sobre ações sustentáveis realizadas pelo Bessa Beach Hotel.....	34
Figura 10 – Opinião dos colaboradores sobre ações sustentáveis realizadas pelo Akropolis Mar Hotel.....	35
Figura 11 - Opinião dos colaboradores sobre a importância de adoção de medidas sustentáveis realizadas pelo Bessa Beach Hotel.....	36

Figura 12 - Opinião dos colaboradores sobre a importância de adoção de medidas sustentáveis realizadas pelo Akropolis Mar Hotel.....	36
Figura 13 - Opinião dos colaboradores sobre o uso de tecnologias sustentáveis pelo Bessa Beach Hotel.....	37
Figura 14 - Opinião dos colaboradores sobre o uso de tecnologias sustentáveis pelo Akropolis Mar Hotel.....	37
Figura 15 – Opinião dos colaboradores sobre práticas sustentáveis utilizadas pelo Bessa Beach Hotel.....	38
Figura 16 – Opinião dos colaboradores sobre práticas sustentáveis utilizadas pelo Akropolis Mar Hotel.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 JUSTIFICATIVA	12
2 OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3 REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	14
3.1 A SUSTENTABILIDADE COMO FATOR ESSENCIAL NO CONTEXTO MUNDIAL	14
3.1.1 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS COMO UM DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES.....	17
3.2 CERTIFICAÇÕES SUSTENTÁVEIS: ISO 14.000 E ISO 14.001.....	19
3.3 O SETOR HOTELEIRO E A SUSTENTABILIDADE.....	21
3.4 AS ATRAÇÕES NATURAIS DE JOÃO PESSOA COMO DIFERENCIAL AMBIENTAL.....	22
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICO.....	23
4.1 TIPOS DE PESQUISA	23
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	24
4.3 ANÁLISES DOS DADOS	26
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	26
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS.....	42

1 INTRODUÇÃO

O segmento hoteleiro vem ao passar dos anos adquirindo um crescimento considerável no mercado global, e isso não se difere do mercado paraibano, que uma possui aspectos diferenciais em seu ambiente geográfico, colaborando assim para este crescimento. As redes hoteleiras buscam novas porções de mercados atribuídas pela competitividade global, devido a fatores de constantes mudanças em seu ramo de atuação, como demais áreas comerciais.

A rede hoteleira paraibana possui um grande foco em turismo receptivo por estar presente em uma cidade turística e litorânea. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2012, p.28) no ano de 2011, a capital paraibana possuía 159 estabelecimentos de hospedagem, sendo desses 47 hotéis de diversos tamanhos.

Sabe-se que no decorrer dos próximos anos novos estabelecimentos surgirão, sendo assim, este crescimento exige uma visão mais abrangente de responsabilidades gerenciais. Estas responsabilidades estão ligadas a diversos fatores, e um deles é a sustentabilidade. A hotelaria sustentável está voltada à ideia da valorização ambiental, através de pequenas ações realizadas com relação ao assunto.

O Marketing Verde é uma medida que propõe tornar visíveis os pontos favoráveis na gestão ambiental, destacando-se o reaproveitamento de energias e recursos limitados. Por se tratar de uma tendência global, os consumidores estão cada vez mais adeptos a essa nova ideologia, e buscam organizações que trabalhem a sustentabilidade como um valor organizacional.

A presença de estratégias que visam a melhoria da sustentabilidade com relação ao ambiente vem sendo muito utilizada na atualidade. Severo *et. al.* (2008, p.1-2) afirma que “as estratégias empresariais, que até então se resumia à questão econômica, como competitividade, eficiência, lucratividade, etc., passa a introduzir em suas preocupações as variáveis ambientais, tornando-se, então, vital incorporá-las aos processos produtivos”.

A cidade de João Pessoa carrega uma referência de cidade verde, devido a existir reservas florestais na sua área urbana, com seus moradores

procurando preservar essa imagem. Essa característica da cidade, de certa forma estimula as organizações a respeitar esse fator ambiental, contribuindo positivamente no cenário turístico da cidade.

Os gestores dos hotéis devem se esforçar em valorizar junto a todos os hóspedes que frequentam, seja uma vez ou diversas vezes, essa característica da cidade em sua cultura organizacional.

No contexto organizacional, os acordos internacionais para incentivar a sustentabilidade sugerem normas tais como a *INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION* – ISO com a serie 14.000 voltada para boas praticas ambientais nas organizações que abrange normas e diretrizes de maneira que estão intimamente ligadas à gestão ambiental. A crescente preocupação do meio ambiente vem despertando interesses da gestão ambiental como fator diferencial no mercado competitivo e globalizado. Foram considerados como objetivos desse trabalho os aspectos da sustentabilidade no setor hoteleiro.

Nesse trabalho, o problema analisado foi identificar quais os aspectos dos estágios de implantação relacionados à ISO 14.000 estão sendo aplicados em dois estabelecimentos hoteleiros, localizados na orla marítima da cidade de Joao Pessoa, de maneira a compreender como os gestores atuam em direção a sustentabilidade.

1.1 JUSTIFICATIVA

Na cidade de João Pessoa, encontram-se instaladas 38 hotéis que servem de instituições anfitriãs, cujos serviços oferecem desde a alimentação às opções de lazer. Além disso, a quantidade de outras formas de hospedagem como pousadas, albergues e semelhantes cresceu vertiginosamente, possibilitando um impacto considerável na indústria do turismo, no comércio e no reconhecimento da identidade cultural e social do Estado da Paraíba, em relação ao Brasil e ao mundo.

Apesar de grande visibilidade do turismo no Estado e esse setor de serviço, ser uma importante fonte de geração de renda e oportunidades de vínculo empregatício, nota-se que o planejamento urbano inadequado , a falta

de orientação de proteção ambiental agravam um problema que demanda uma visão de sustentabilidade na cidade de João Pessoa. Observa-se que ainda existe problemas estruturais associados à falta de infraestrutura de serviços públicos, por exemplo, falta de transporte público de qualidade, a insuficiente coleta seletiva de resíduos na cidade, falta de segurança pública que contribuiu para uma gama de problemas sócio, econômico e ambientais.

O setor hoteleiro em face das dificuldades ambientais da cidade, mostra-se interessado em agir, a partir das suas instalações e realizar ações que contribuam com o esforço do setor público em defender o patrimônio ambiental da cidade. Esse trabalho pretende colaborar nessa direção, de modo a destacar a ISO 14.000 como uma prática gerencial possível de beneficiar a todos, tanto do setor público quanto privado.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar quais os aspectos ambientais da sustentabilidade que são adotados na gestão de dois hotéis, na orla marítima da cidade de João Pessoa/PB.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar quais as atuais práticas sustentáveis dos dois hotéis que estão baseadas na norma da ISO 14.000 e em suas diretrizes;
- Comparar quais as normas da ISO 14.000 implantadas em cada um dos hotéis.
- Analisar as diferenças entre os dois hotéis que possibilitam um diferencial favorável a ISO 14.000.

3. REFERÊNCIAL TEÓRICO

3.1 A SUSTENTABILIDADE COMO FATOR ESSENCIAL NO CONTEXTO MUNDIAL

Na última década o tema sustentabilidade tomou uma proporção elevada se comparada com as décadas anteriores. Isso porque se sabe que o planeta vem a cada dia demonstrando sinais rígidos em relação ao clima. A Organização de Nações Unidas – ONU do Brasil (2016) justifica a afirmação quando diz que:

No século XIX, começou a surgir a consciência de que o dióxido de carbono acumulado na atmosfera da Terra poderia criar um “efeito estufa” e aumentar a temperatura do planeta. Um processo perceptível nessa direção já tinha começado – um efeito colateral da era industrial era a produção de dióxido de carbono e outros “gases de efeito estufa”. (ORGANIZAÇÃO NACIONAL UNIDAS DO BRASIL, 2016).

Neste mesmo contexto, Garcia (2009) ainda demonstra que “ao longo das últimas décadas tem havido uma série de esforços internacionais para ajudar as empresas a alcançar seus ideais e ambiental sustentável.”

Contudo o tema já vem sendo discutido há muito mais tempo em relação a esta última década. Uma vez que vemos em vários jornais e revistas que mostram a preocupação dos governantes referente a essa temática e que constantemente vem se reunindo para tentar encontrar uma solução para esse problema.

Surgem então programas específicos que buscavam tratar a sustentabilidade como foco. Em 1948 foi idealizada a União Mundial para a Natureza - IUCN que foi criada no propósito de juntar diversas organizações envolvidas em causas ambientais para expandir práticas de melhoria ambiental pelo mundo. A partir dessa junção, diversos outros eventos importantes ocorreram da década de 40 para os anos atuais.

Os autores Oliveira *et. al.* (2012, p. 70) demonstram que no ano de 1968 foi criado:

o Clube de Roma, uma organização formada por intelectuais e estudiosos, cujo principal objetivo era discutir assuntos relacionados à política, economia, meio ambiente e desenvolvimento sustentável.

Pode-se dizer que seu maior produto foi publicado na reunião de 1972, quando foi apresentado um relatório intitulado “Os Limites do Crescimento.

O relatório foi criado em 1968, mas afirmam que apenas em 1972 este relatório foi liderado por Meadows, e tinha como objetivo entender a junção entre quatro variáveis que são: a progressão do crescimento da população em termo global, além da industrialização no que diz respeito ao desenvolvimento organizacional, a produção de alimentos e os recursos naturais no que diz respeito a sua diminuição no planeta.

Essa afirmação é corroborada por Garcia (2009) quando este diz que o Relatório de Limites do Crescimento e da Conferência de Estocolmo foi o ponto crucial para o início do diálogo sobre questões que envolviam o meio ambiente.

De acordo com o Ministério do Meio Ambiente (2016), Garcia (2009), e a Organização de Nações Unidas do Brasil (2016) demonstram um efeito cronológico referente a progressão do estudo sobre causas ambientais, este é demonstrado de acordo com a seguinte linha:

- Em 1869 Ernst Haeckel contribui com o vocábulo de “ecologia” para o estudo relacionado ao meio ambiente.
- Em 1972 houve a criação do Relatório de Limites e a Conferência de Estocolmo, que foram essenciais para a tomada de decisão de se trabalhar as questões ambientais.
- No ano de 1979 a Europa se reuniu em um conselho para discussões sobre a Proteção do Meio Ambiente. Além disso, houve também uma convenção realizada em Genebra que debateu sobre aspectos relacionados à Poluição Atmosférica.
- No ano de 1980 definiu-se uma Estratégia Mundial de Conservação além do Relatório Global apresentado nos Estados Unidos da América.
- Logo após em 1983, na ONU houve discussões sobre a Qualidade do Ar outro momento onde a Comissão Mundial se reuniu para discussões sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento.

- Em 1987 a Comissão Brundtland apoiada pela ONU demonstrou um documento intitulado por Nosso Futuro Comum difundiu o que hoje se conhece como 'desenvolvimento sustentável'. Além disso, houve também a demonstração pela ONU do Protocolo de Montreal que retratou sobre a Camada de Ozônio.
- Nos anos de 1990 e 1994 houve alguns acontecimentos essenciais, que foram o lançamento do Livro Verde; além do evento no Rio de Janeiro (Rio Summit/Agreements) organizado pela ONU; e por fim o regulamento que aprovou a criação da Agência Europeia do Ambiente pertencente à União Europeia.
- Em 1997 houve um importante acontecimento em Kyoto (Japão) que retratou essencialmente sobre o aquecimento global.
- Em 2002 firmou-se a resolução de nº254 que declarou o ano de 2005 como Década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável.
- Em 2003 houve a XIV Reunião do Foro de Ministros de Meio Ambiente da América Latina e Caribe, que entre outros assuntos discutiu congressos futuros relacionados a educação ambiental. Além disso, nesse evento a Venezuela foi foco de discussão. Em Portugal foi criado no mês de Janeiro Jornadas Pedagógicas de educação ambiental.
- Em 2009 foi firmado o acordo de Copenhague pelos chefes de estados, governos, ministros, entre outros.
- Em 2010 foram realizadas negociações relacionadas a mudanças climáticas em Cancún, com metas definidas sobre reduções e responsabilidades ligadas ao ambiente natural.
- Em 2012 houve no Rio de Janeiro o Rio +20 que teve como objetivo discutir questões importantes sobre o desenvolvimento sustentável mundial.

A partir deste contexto apresentado, faz-se necessário definir o conceito de sustentabilidade. Contudo, pode-se dizer que, atualmente a questão do

conceito de sustentabilidade perdeu-se em meio à insistente mania do ser humano focar-se apenas no presente a fim de atender os seus objetivos.

Torresi (2010, p.1) ressalta que “percepção da maioria das pessoas é que a sustentabilidade está relacionada apenas às emissões de gases para a atmosfera como, por exemplo, o gás carbônico, e que este é o único risco a que o planeta está exposto”. Para a autora o significado de sustentabilidade “O termo desenvolvimento sustentável abriga um conjunto de paradigmas para o uso dos recursos que visam atender as necessidades humanas”.

É indispensável diferenciar a ideia de sustentabilidade com a de desenvolvimento sustentável. A sustentabilidade visa estabelecer medidas para que exista um limite no consumo dos recursos naturais, além de buscar melhorar a qualidade de vida. Já o desenvolvimento sustentável, tem como objetivo preservar o ecossistema. Além de buscar uma harmonia entre desenvolvimento econômico e o modo de produção capitalista.

Com base no exposto, Soares (2012) define a sustentabilidade como sendo a dimensão da ética que busca garantir a vida, onde isso trata de uma questão existencial. O autor ainda alerta que a sustentabilidade não está simplesmente relacionada à natureza, neste caso ao “verde”, mas esta engloba toda uma relação entre o indivíduo e todo o ambiente a sua volta. Há uma relação complementar entre ambos, onde a ideia é que aperfeiçoando o ambiente o homem aperfeiçoa a si mesmo.

3.1.1 Práticas sustentáveis como um diferencial competitivo nas organizações

A ideia de sustentabilidade pode se converter no princípio de que, quando se utiliza de recurso fornecido pelo meio ambiente, é necessário de alguma maneira repor esse recurso, pensando nas sociedades futuras que irão se utilizar em algum momento desses insumos.

Ou seja, torna-se uma questão de continuidade e equilíbrio, e principalmente uma escolha consciente e inteligente de cada um. Essas escolhas acabam por impactar positivamente ou negativamente o meio em que se vive.

É importante que as organizações possam se adaptar a práticas de sustentabilidade, não apenas visando a permanência no mercado, mas também a contribuição para o meio ambiente ao qual estão inseridas.

A Empresa Vivo (2015) de telecomunicações, por exemplo, destaca algumas práticas essenciais que as organizações devem seguir para que possam permanecer no mercado. Dentre estas práticas estão: a exclusão de descartáveis, a diminuição de impressões de documentos, a reuso de papeis como rascunhos, e pôr fim a economia de energia. De acordo com a empresa estas práticas além de melhorarem o retorno financeiro da organização, proporcionam um ponto positivo para o meio ambiente.

As medidas que foram implementadas pela Empresa Vivo foram extremamente importantes para o meio ambiente. Pois, como já foi demonstrado anteriormente tais práticas podem até mesmo economizar energia ou reduzir o número de árvores cortadas para se poder fazer uma resma de papel.

O Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas – SEBRAE (2015) demonstra algumas práticas sustentáveis que podem ser utilizadas pelas organizações, estas vão estar ligadas a redução de alguns fatores que são: redução da água; redução dos gases de efeito estufa; da redução de resíduos; uso de materiais recicláveis; entre outros.

A partir do que foi demonstrado, percebeu-se que a utilização de práticas sustentáveis é algo extremamente recorrente pelas empresas. Uma vez que, tais atividades podem reduzir custos para empresa ou até mesmo auxiliar a desenvolver uma determinada localidade a partir do momento em que escolhe utilizar produtos da região ou até mesmo artistas regionais.

Um paradigma que deve ser desfeito nas organizações é o de que a sustentabilidade seja uma inimiga, um empecilho dos negócios; pelo contrário, ela é uma oportunidade para organizações que conseguem criar produtos e processos inovadores. Na medida em que as inovações são sustentáveis, os produtos e serviços que as incorporam são bem vistos no mercado, agregando valores e gerando mais lucro.

Silva (2013) ressalta que a sustentabilidade possui um tripé, este diz respeito a três dimensões: ao meio ambiente, a economia e ao social, onde essas vertentes precisam estar interligadas e harmonicamente desenvolvidas,

para que a evolução dessas dimensões atinja um ponto maduro que permita se alcançar o equilíbrio do ser humano com a natureza. O fato é que, a sociedade em que vive o ser humano está sobre constante pressão que influenciará no seu comportamento na exploração dos recursos naturais. Nesse processo de evolução, até mesmo a tecnologia, as informações e conhecimentos que são gerados estão transformando o modo de viver da população como um todo.

Sanctis *et. al.* (2013) afirmam que as organizações estão cada vez mais preocupadas em atender as necessidades dos clientes e não medem consequências para conseguir que isso ocorra, contudo a forma desenfreada em produzir, acaba refletindo na degradação do meio ambiente.

Uma sustentabilidade empresarial eficiente se preocupa em transformar o modo de produção linear em circular, emprestando do meio ambiente os recursos naturais, e os devolvendo a ele, através de ciclos de vida dos produtos. O principal objetivo das empresas deve ser o de atingir um resultado sustentável, desenvolvendo padrões que busquem o bem estar social para a atual geração e garantindo o de igual qualidade para as gerações futuras.

Para o mundo dos negócios, o conceito de sustentabilidade representa uma nova alternativa de lucratividade. Para que exista o desenvolvimento sustentável, são imprescindíveis dois fatores: a viabilidade econômica dos empreendimentos e a preservação da integridade do meio ambiente.

3.2 CERTIFICAÇÕES SUSTENTÁVEIS: ISO 14.000 E ISO 14.001

A necessidade da preservação ambiental é inquestionável, tendo em vista que não se pode buscar desenvolvimento e, ao mesmo tempo esquecer o homem, pois o dano ao meio ambiente é um dano ao próprio homem; mas também não há como regredir, impedindo o desenvolvimento econômico. Dessa forma, é papel das empresas aliar tais fatores e assim obterem um empreendimento rentável e sustentável. Deve-se quebrar o tabu de que o desenvolvimento e a sustentabilidade são antônimos.

Alvo dessa discussão, as empresas brasileiras se utilizam de meios que tentam amenizar a questão da degradação do meio ambiente. Muitas empresas buscam até mesmo certificações em normas ambientais para que

isso seja possível. Mas, muitas também apenas se dizem sustentáveis para manter uma boa imagem perante a sociedade e assim reter seus clientes.

As empresas que trabalham com a sustentabilidade precisam obter parâmetros que comprovem e mantenham as mesmas nesse foco. Para isso as certificações são um ponto chave. Estas certificações são proporcionadas pela *International Standardization for Organization* - ISO, que estabelece normas, e se estas normas forem seguidas pelas organizações, estas podem ser certificadas. De acordo com o Ambiente Brasil (2016) a ISO foi fundada em 1947, e desde esse ano estabelece normas que devem ser seguidas pelas empresas certificadas.

Uma das normas referentes ao meio ambiente é a ISO 14.000, onde esta “fornece ferramentas práticas para empresas e organizações de todos os tipos que procuram gerir as suas responsabilidades ambientais” (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015).

Além da ISO 14.000 tem-se também a ISO 14.001 que de acordo com a International Organization For Standardization - ISO (2015) esta “estabelece os critérios para um sistema de gestão ambiental e pode ser certificado para. Ele traça um quadro que uma empresa ou organização pode seguir para criar um sistema de gestão ambiental eficaz. Ele pode ser usado por qualquer organismo, independentemente da sua atividade ou sector”.

Ainda de acordo com a *International Organization For Standardization* (2015) existem em um total de 171 países, 300 mil certificações. Essa organização destaca um percentual de aumento no número de empresas certificadas pela ISO 14.001 dos anos de 1997 até 2009 em um contexto global.

Segundo essa organização internacional, a média global de certificações era de 5.000%, o continente da América do Norte atingiu 6.153%; já o da América Central e do Sul atingiu 3.900%; a Europa 3.300%; a África e a Ásia Ocidental juntas alcançaram 12.000%; o Extremo Oriente 8.177% e a Austrália e a Nova Zelândia 900%.

Ou seja, percebe-se a importância para as organizações que possuam uma certificação, isso porque a certificação é um diferencial para as empresas atuais, tendo em vista que, as normas da ISO são rígidas em seus objetivos,

demonstrando que a organização que é certificada está nos parâmetros exigidos pela ISO.

3.3 O SETOR HOTELEIRO E A SUSTENTABILIDADE

A atenção do mundo encontra-se nos últimos anos no Brasil, devido a tantos eventos importantes que vem acontecendo no país, pode-se destacar a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas de 2016. Eventos como esses abrem as portas para o setor hoteleiro, o que permite a estes um crescimento considerável na economia do país. Mello e Goldenstein (2011, p.6) concordam quando dizem que:

a realização dos eventos esportivos deverá ter um papel catalisador para romper o isolamento vivido pelo país na última década, impulsionar investimentos privados e públicos e prepará-lo para atingir uma nova escala em termos do recebimento de turistas estrangeiros. Sem dúvida, contribuirá ainda para alimentar a dinamização já vivenciada pelo turismo doméstico nos últimos anos.

Ou seja, com a realização dos eventos supracitados no Brasil a rede hoteleira teve que cada vez mais evoluir para conseguir galgar resultados cada vez melhores para o público que estava vindo prestigiar tanto a Copa do Mundo de 2016 quanto os Jogos Olímpicos de 2016.

Neste sentido, de acordo com Sanctis *et. al.* (2013) da mesma forma que o ramo hoteleiro vem crescendo, as suas responsabilidades como organização também crescem, isso porque a demanda de clientes torna-se mais ampla e complexa, fazendo com que a organização se estruture para atender da melhor forma possível os seus clientes.

Trata-se não apenas da estrutura física, mas também do método de atendimento utilizado por cada organização. O Brasil por já ser conhecido pela sua cultura de povo alegre e que sabe receber bem os visitantes, precisa investir o máximo na sua estrutura hoteleira

No que se remete a sustentabilidade, Sanctis *et. al.* (2013) demonstram que é necessário que os responsáveis pelos empreendimentos estejam cientes da importância de se adaptar ao novo contexto ambiental. E ainda ressaltam que esse tempo de adaptação trará frutos em longo prazo, como a redução de custos, além da atração de novos clientes e a fidelização dos que já passaram pelo hotel.

Ou seja, a partir do momento em que os hotéis começam a utilizar medidas sustentáveis além de reduzir custos, auxilia no desenvolvimento da cidade. Uma vez que, um hotel sustentável tem o poder de amenizar problemas relacionados a poluição, separação do lixo conforme seu tipo, ou até mesmo a partir do momento em que busca economizar energia utilizando lâmpadas que não agridem ao meio ambiente.

Demonstrada a tamanha importância do setor hoteleiro, o próximo tópico aborda questões que são primordiais, referente ao setor hoteleiro na cidade de João Pessoa.

3.4 AS ATRAÇÕES NATURAIS DE JOÃO PESSOA COMO DIFERENCIAL AMBIENTAL

A cidade de João Pessoa, também conhecida como a “cidade Verde”, possui atributos únicos que são destaque no ramo turístico, e que atraem grande demanda de visitantes. As suas praias belas, clima tropical, florestas atlânticas, carisma da população, entre outros, são aspectos que fortalecem a economia local.

Para Leandro (2006) a imagem turística da cidade de João Pessoa pode ser representada em alguns discursos demonstrados por ele através da análise de posicionamentos de visitantes, para o autor:

foram destacados: “João Pessoa, Cidade Verde”; “João Pessoa, Cidade Tranquila”, “João Pessoa, onde o sol nasce primeiro”; “João Pessoa, cidade de quatro séculos”. A análise de texto indicou que esses discursos também se combinam, formando novas frases e posicionamentos. (LEANDRO, 2006, p. 14)

Tantos atributos oferecem ao município a responsabilidade de lidar com tamanha demanda que surge de forma crescente em períodos pré-determinados. Neste contexto, a cidade intensificou o acolhimento a estes turistas, e diversos empreendimentos de hospedagem surgiram devido a essa alta demanda.

Além de belas praias, João Pessoa conta com um belíssimo centro histórico que concentra uma das mais antigas igrejas católicas do Brasil. Além disso, o litoral paraibano que engloba a cidade de João Pessoa é rico em belezas naturais. Para esse contexto natural, Leandro (2006, p. 61) afirma que “os usos do patrimônio devem viabilizar a auto sustentabilidade econômica da área”. Ou seja, toda a questão cultural e turística deve estar estruturada de forma a suportar a demanda sem que o meio ambiente seja afetado.

O município já conta com toda uma educação ambiental, justamente por ser uma cidade rodeada por florestas que além de beleza remetem um cuidado especial. Nesse sentido, é essencial que os empreendimentos de hospedagem possuam a mesma cultura do local ao qual estão inseridos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa é considerada como sendo quantitativa e qualitativa. Quantitativa porque se utilizou de questionários com questões fechadas aplicados para coleta de dados. Esses questionários foram aplicados com os colaboradores dos dois hotéis, em busca de se atender aos objetivos desse trabalho. Essa pesquisa proporcionou não apenas aspectos estatísticos e amostrais, mas a realidade vivenciada por cada entrevistado, gerando assim um relativo embasamento da realidade dos hotéis pessoenses.

A pesquisa também foi qualitativa porque através de entrevistas abertas, não estruturadas, aplicadas apenas aos gestores, obtiveram-se informações específicas que apenas usando-se os questionários fechados, não poderiam ser reveladas.

No que diz respeito aos objetivos, a pesquisa é considerada exploratória, tendo em vista que, existe a intenção de se explicitar o problema apresentado no trabalho.

Além disso, foi utilizada a análise de documentos específicos, como a norma ISO 14.000 e suas diretrizes, e documentos que foram concedidos pelos hotéis e que tinham relação com a problemática do assunto, ou seja, a prática da sustentabilidade nos hotéis paraibanos.

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo triagem realizada no site da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis da Paraíba (ABIH-PB, 2016), tem-se um universo de 38 hotéis devidamente cadastrados. Para a realização do cadastro os hotéis precisam estar nas normas e diretrizes estipuladas pela resolução da ABIH.

O Quadro 1 demonstra esta relação dos hotéis que estão cadastrados e disponíveis no site da ABIH.

Quadro 1 – Relação de hotéis cadastrados na ABIH

HOTÉIS	LOCALIZAÇÃO
Ambassador Flat	Cabo Branco
Annamar Hotel	Tambaú
Akropolis Mar Hotel	Cabo Branco
Atlântico Praia Hotel	Tambaú
Bessa Beach Hotel	Bessa
Flat Mar do Cabo Branco	Cabo Branco
Grupo Casa Branca	Tambaú
Hardman Praia Hotel	Manaíra
Hotel Cabo Branco Atlântico	Cabo Branco
Hotel Caiçara	Tambaú

Hotel Corais de Tambaú	Tambaú
Hotel Guarany	Trincheiras
Hotel Verde Green	Manaíra
Ibis Hotel	Cabo Branco
Jacumã'sLodge Hotel	Jacumã
JR Hotel	Trincheiras
Littoral Hotel	Cabo Branco
Mussulo Resort	Costa do Conde
Netuanah Praia Hotel	Cabo Branco
Nobile Hotel Royal	Tambaú
NordClass Cabo Branco	Cabo Branco
NordClass Tambaú	Tambaú
NordEasy Green Sunset	Cabo Branco
NordEasy Imperial Suítes	Cabo Branco
NordEasy Ondas do Atlântico	Cabo Branco
NordLuxxor Cabo Branco	Cabo Branco
NordLuxxor Tabatinga	Costa do Conde
NordLuxxor Tambaú	Tambaú
Pousada Aconchego	Pitimbu
Pousada Aruanã	Carapibus
Pousada Estalagem Aldeia dos Ventos	Tambaba
Pousada Oasis Tajaja	Costa do Conde
Quality Hotel Solmar	Cabo Branco
SlowHostel	Manaíra

Tambaú Flat	Tambaú
Tropical Hotel Tambaú	Tambaú
Xênus Hotel	Cabo Branco

Fonte: Elaborado pelo autor.

Sendo assim, foi realizada a pesquisa com uma amostra de dois hotéis, o Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel, e com isso realizar a coleta de dados. O motivo da escolha desses dois hotéis reside no fato do autor ter trabalhado como estagiário por um ano e quatro meses no setor hoteleiro nessa cidade, e pela conveniência da localidade dos mesmos, pois são próximos a orla da cidade, onde o autor mora.

4.3 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados deu-se através de técnicas específicas para cada um. Em relação aos questionários foi utilizado o software da IBM Statistics, o IBM SPSS 20. Essa ferramenta estatística proporciona uma análise dos dados quantitativos, além do auxílio na criação de gráficos para visualização dos resultados.

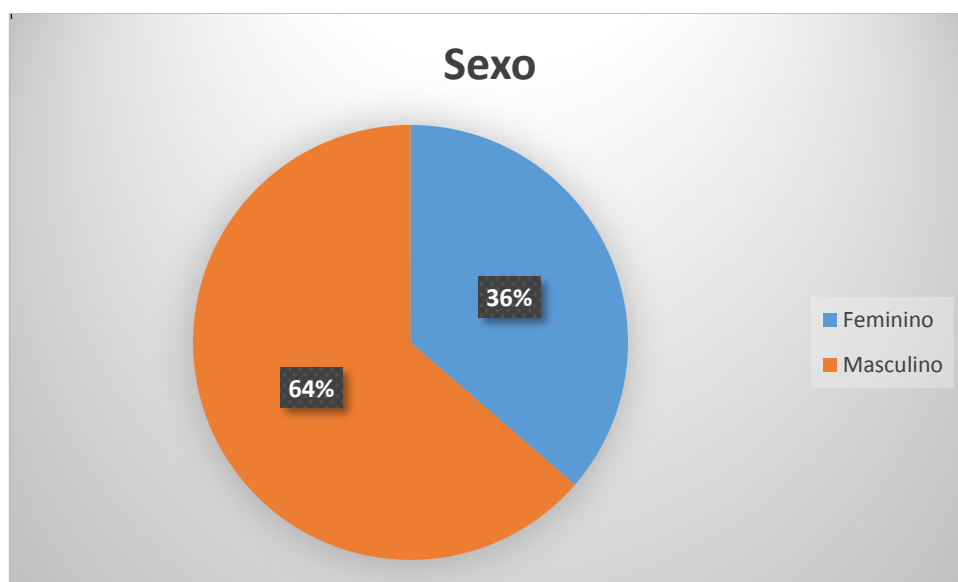
Em relação as entrevistas não estruturadas, foram questionados aspectos relacionados as normas da ISO 14.000 e as respostas foram listadas de modo a serem analisadas de modo comparativo entre as respostas dos dois hotéis da amostra.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com o interesse de se obter características dos colaboradores entrevistados dos hotéis Bessa Beach Hotel (11 entrevistados) e Akropolis Mar Hotel (4 entrevistados) foi levantado informações sobre sexo, escolaridade e tempo de trabalho na empresa. No total de 15 entrevistados.

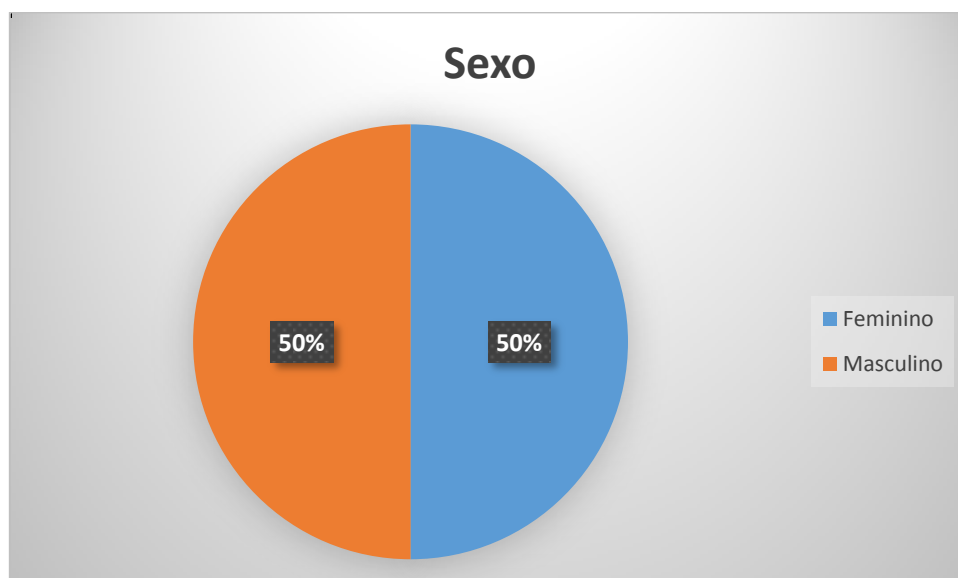
Os Gráficos 1 e 2 apresentam a caracterização dos entrevistados dos hotéis Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel, respectivamente, em relação ao sexo dos colaboradores.

Figura 17 – Caracterização do sexo dos colaboradores entrevistados no Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 18 - Caracterização do sexo dos colaboradores entrevistados no Hotel Akropolis Mar Hotel.



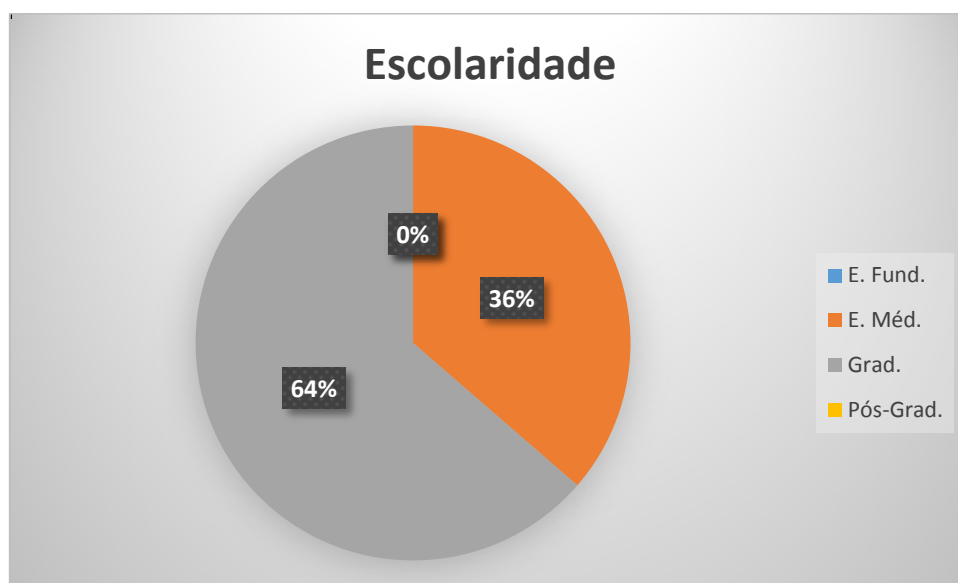
Fonte: dados do autor, 2016.

Observa-se que no Bessa Beach Hotel há a maior predominância dos entrevistados é do sexo masculino correspondendo a 64%. Já, 36% dos colaboradores são do sexo feminino.

Por outro lado, no Akropolis Mar Hotel a mesma a entrevista foi realizada em quantidades iguais, 50% (2), para ambos os sexos.

Os Gráficos 3 e 4 apresentam a distribuição em percentual da escolaridade dos colaboradores do Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel, respectivamente.

Figura 19 – Descrição da escolaridade dos colaboradores do Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 4 - Descrição da escolaridade dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel.

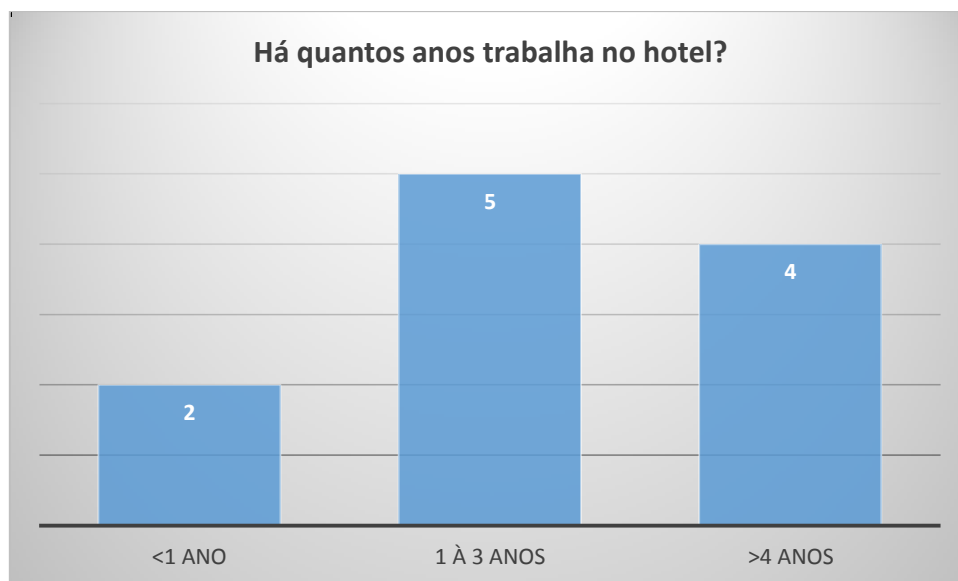


Fonte: dados do autor, 2016.

A maior parte dos colaboradores entrevistados do Bessa Beach Hotel são graduados, 64%, e os demais possuem o Ensino Médio, correspondendo a 36%. Por outro lado, os colaboradores do Akropolis Mar Hotel 50% possuem o Ensino Médio e 50% são graduados.

Os Gráficos 5 e 6 apresentados, respectivamente, a seguir caracteriza o tempo de trabalho dos colaboradores no Bessa Beach Hotel e do Akropolis Mar Hotel.

Figura 20 – Distribuição dos colaboradores do Bessa Beach Hotel em relação ao tempo de trabalho.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 21 - Distribuição dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel em relação ao tempo de trabalho.



Fonte: dados do autor, 2016.

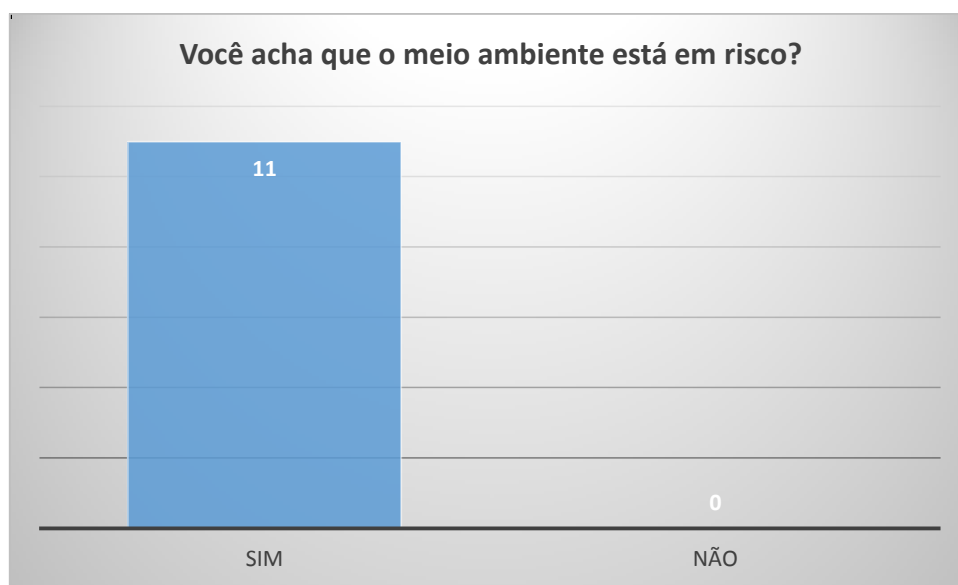
Nota-se que a maior parte dos colaboradores do Bessa Beach Hotel possuem mais de 1 ano de empresa, distribuídos os valores percentuais de

18,2%, 45,4% e 36,4%, respectivamente, em menos que um ano, entre 1 e 3 anos e mais que 4 anos.

Por outro lado, todos os colaboradores do Akropolis Mar Hotel apresentam mais de um ano de empresa. Estes são distribuídos em 50% entre 1 e 3 anos e 50% mais que 4 anos de atividade laboral na empresa.

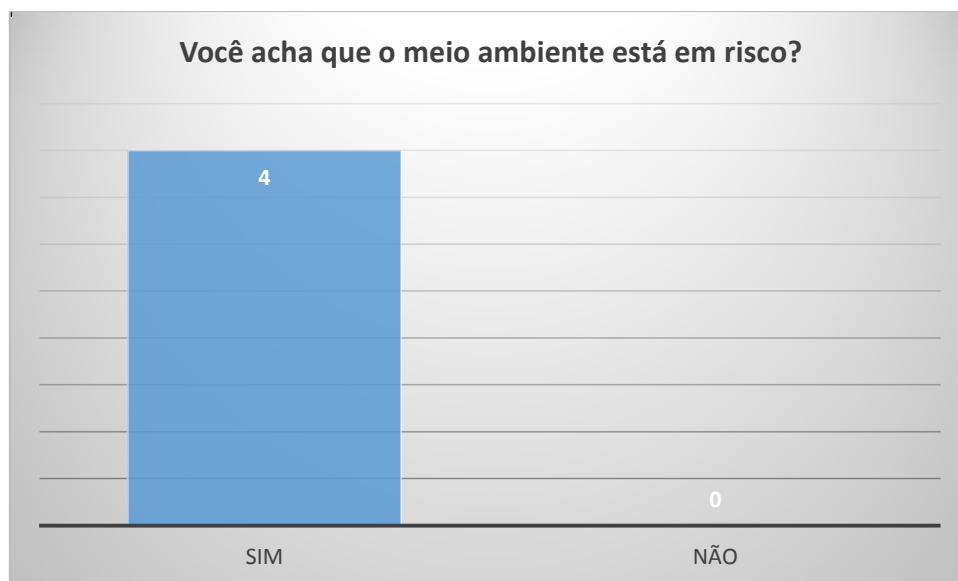
Já os Gráficos 7 e 8 apresentam a opinião dos colaboradores do Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel sobre aspectos de riscos ambientais.

Figura 22 – Opinião dos colaboradores do Bessa Beach Hotel sobre a presença de riscos no meio ambiente.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 23 - Opinião dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel sobre a presença de riscos no meio ambiente.

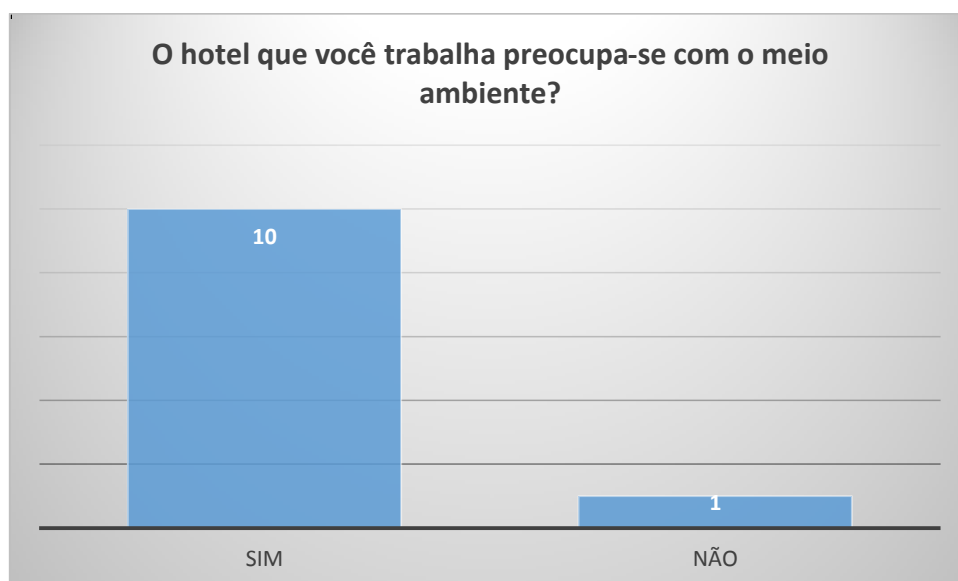


Fonte: dados do autor, 2016.

Observou-se que todos os colaboradores (100%) em ambos hotéis acreditam que o meio ambiente está em risco. Este fato é importante pois demonstra que os colaboradores estão preocupados com o meio ambiente e os riscos em que este está inserido.

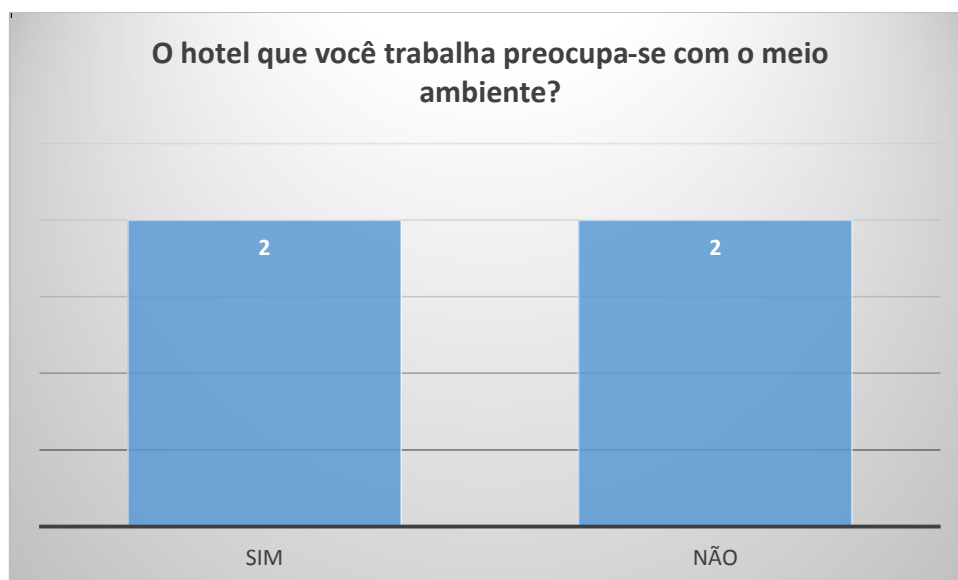
Os Gráficos 9 e 10, a seguir, descrevem a preocupação por parte da empresa que desempenham a atividade laboral se preocupa com o meio ambiente.

Figura 9 – Opinião dos colaboradores sobre a preocupação com o meio ambiente do Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 24 - Opinião dos colaboradores sobre a preocupação com o meio ambiente do Akropolis Mar Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Nota-se que 90,9% (10) dos colaboradores afirmam que o Bessa Beach Hotel, relacionado ao Gráfico 9, se preocupa com o meio ambiente. A postura

de a empresa demonstrar preocupação ambiental é de grande valor na preservação ambiental e manutenção dos recursos naturais.

Já o Akropolis Mar Hotel, Gráfico 10, 50% dos colaboradores afirmam que este se preocupa com o meio ambiente e a mesma quantidade teve opinião oposta.

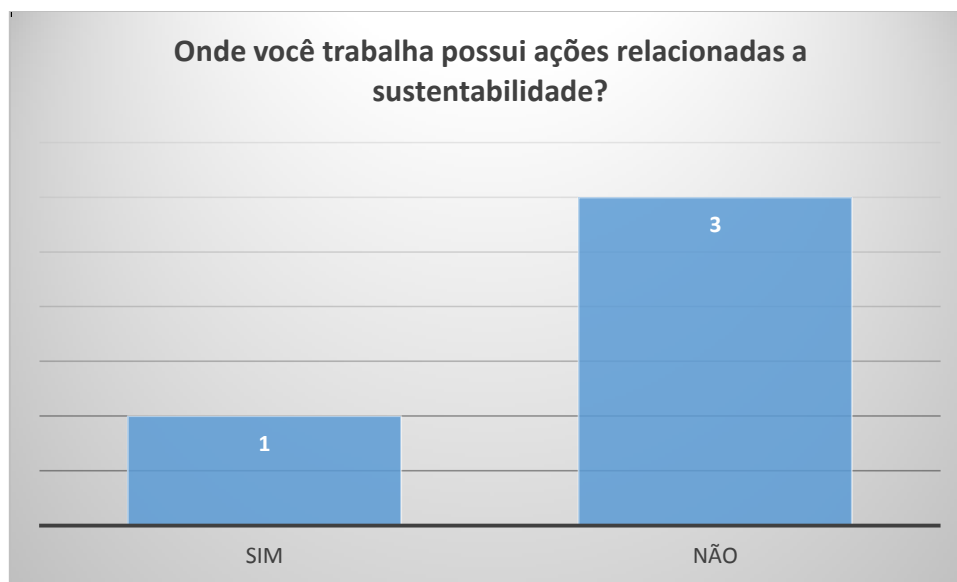
Por outro lado, os Gráficos 11 e 12 mostram a opinião dos colaboradores sobre as ações relacionadas a sustentabilidade desenvolvidas pelos hotéis, respectivamente, Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel onde desempenham as suas atividades laborais.

Figura 25 – Opinião dos colaboradores sobre ações sustentáveis realizadas pelo Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 26 – Opinião dos colaboradores sobre ações sustentáveis realizadas pelo Akropolis Mar Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Um percentual de 63,6%, correspondendo a 7 colaboradores, afirmam que o Bessa Beach Hotel desempenha ações relacionadas a sustentabilidade. E 36,4% acham o inverso deste mesmo hotel.

Entretanto, 75% (3) dos colaboradores do Akropolis Mar Hotel acreditam que este não desempenha ações sustentáveis.

As opiniões dos colaboradores em relação a adoção de medidas sustentáveis são ilustradas nos Gráficos 13 e 14 para os hotéis Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel.

Figura 27 - Opinião dos colaboradores sobre a importância de adoção de medidas sustentáveis realizadas pelo Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 28 - Opinião dos colaboradores sobre a importância de adoção de medidas sustentáveis realizadas pelo Akropolis Mar Hotel.

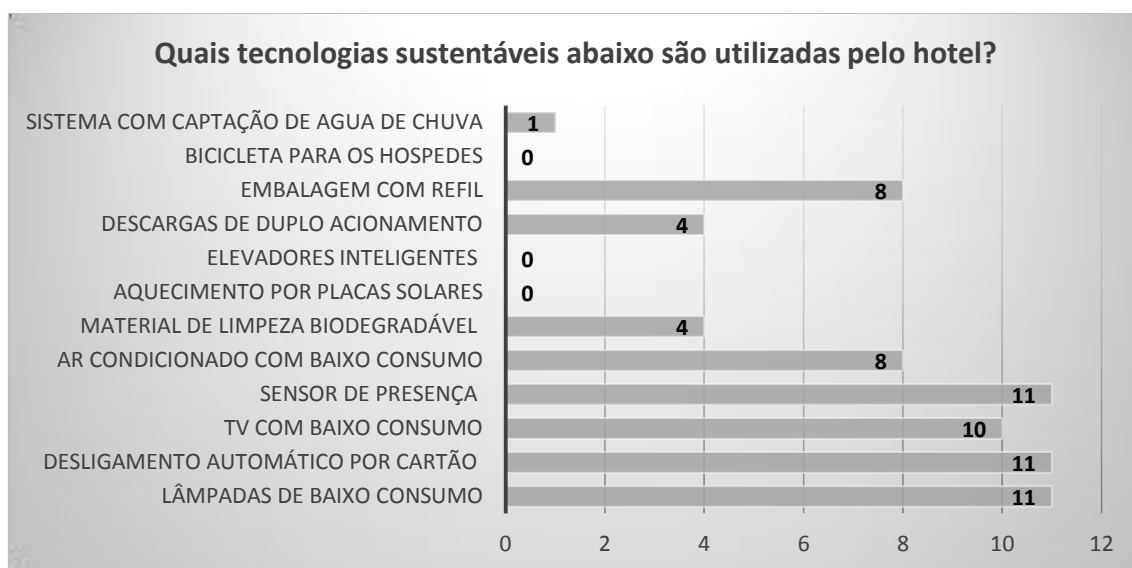


Fonte: dados do autor, 2016.

Nota-se pelos Gráficos anteriores que todos os colaboradores (100%) consideram importante a adoção de medidas sustentáveis por parte dos hotéis onde trabalham seja Bessa Beach Hotel seja Akropolis Mar Hotel.

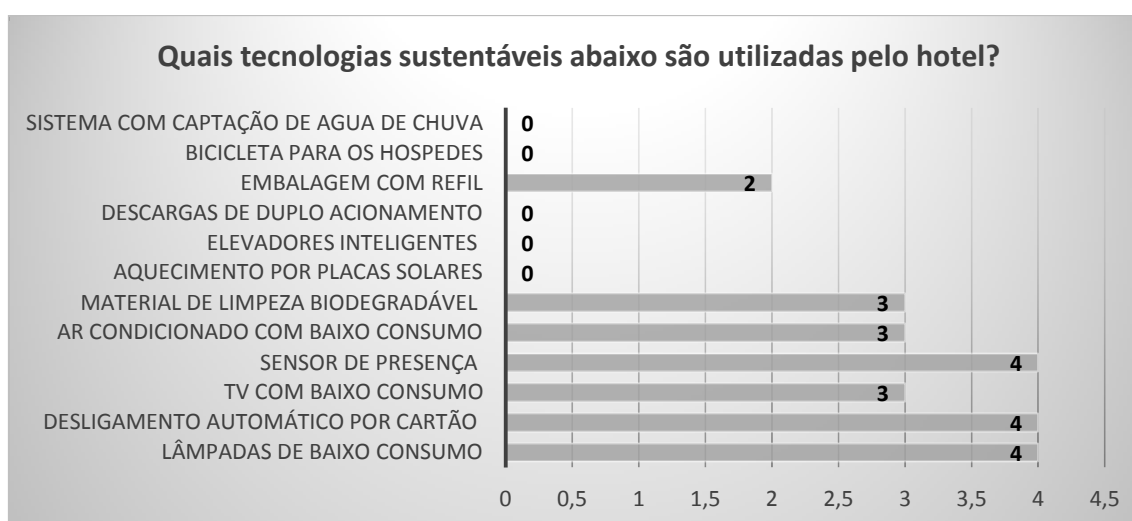
Os colaboradores descreveram sobre as principais tecnologias utilizadas pelos hotéis Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel e está ilustrado nos Gráficos 15 e 16.

Figura 29 - Opinião dos colaboradores sobre o uso de tecnologias sustentáveis pelo Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Figura 30 - Opinião dos colaboradores sobre o uso de tecnologias sustentáveis pelo Akropolis Mar Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

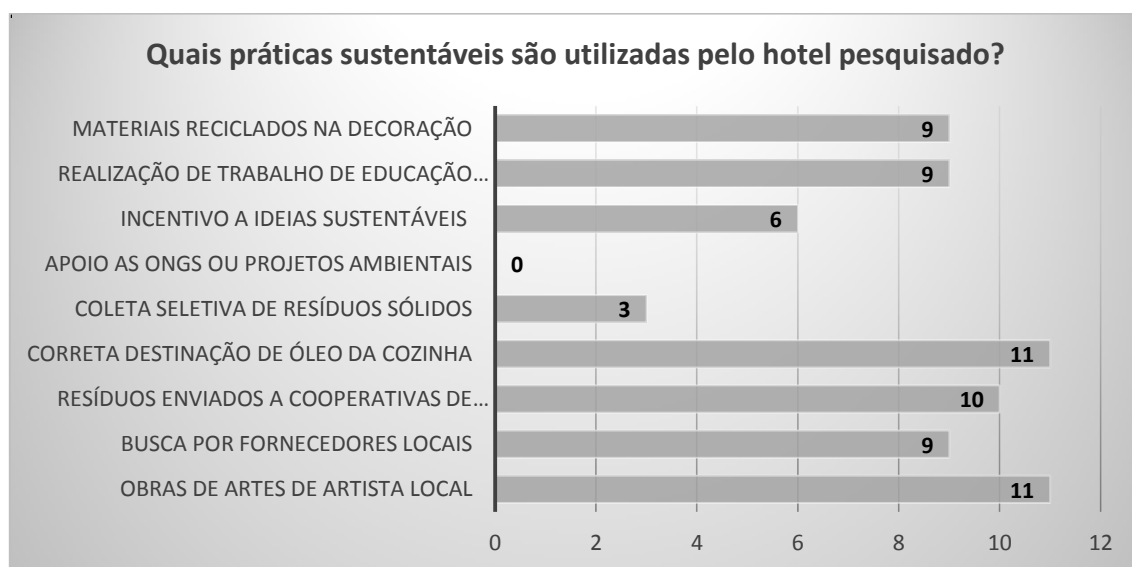
Para ambos os hotéis, Bessa Beach Hotel e Akropolis Mar Hotel, todos os colaboradores (100%) afirmaram que este utiliza sensor de presença, desligamento automático por cartão e lâmpadas de baixo consumo de energia,.

Para o Bessa Beach Hotel a utilização de TV com baixo consumo, embalagem com refil, ar condicionado com baixo consumo energético, descargas de duplo acionamento, material de limpeza biodegradável e sistema com captação de água pluvial foi indicado pelos colaboradores como tecnologias utilizadas pelo hotel, respectivamente, 90,9%, 72,7%, 72,7%, 36,4%, 36,4% e 9,1%.

Por outro lado, foi indicado pelos colaboradores como tecnologias utilizadas pelo Akropolis Mar Hotel, respectivamente, material de limpeza biodegradável, ar condicionado com baixo consumo energético, TV com baixo consumo e embalagem com refil, 75%, 75%, 75% e 50%.

Os Gráficos 17 e 18 apresentam a opinião dos colaboradores sobre as práticas sustentáveis utilizadas pelos hotéis.

Figura 31 – Opinião dos colaboradores sobre práticas sustentáveis utilizadas pelo Bessa Beach Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

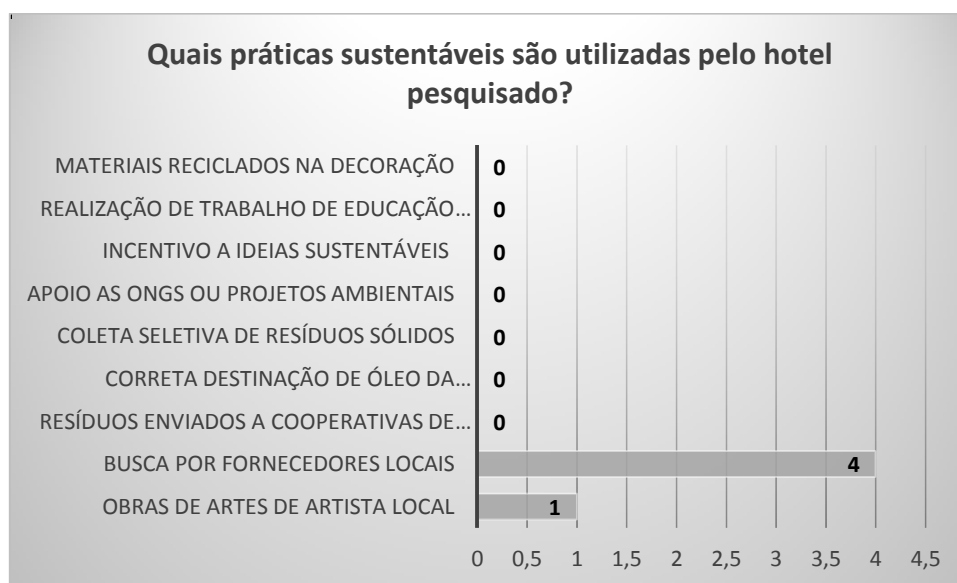
No Bessa Beach Hotel 100% dos colaboradores afirmaram que faz a correta destinação do óleo de cozinha e possuem obra de artes de artista local como práticas sustentáveis realizadas pelo hotel.

Afirmam, também, que outras práticas são utilizadas como o envio de resíduos a cooperativas de catadores (90,9%), buscam fornecedores locais (90,9%), utilizam materiais reciclados na decoração (90,9%), realiza trabalho de educação ambiental (90,9%), incentiva a ideias sustentáveis (54,4%) e, por fim, realizam a coleta seletiva de resíduos sólidos (27,3%).

A obrigatoriedade de obras de arte nas edificações na cidade de João Pessoa foi instituída pela Lei municipal 5.738, de 29 de agosto de 1988. Desse modo, verifica-se a preocupação do Bessa Beach Hotel está preocupado com o cumprimento legislativo e, conseqüentemente, a aquisição de um diferencial ambiental como fator competitivo.

Verificou-se, também, que a gestão de resíduos possui grande importância ambiental, pois reduzem a quantidade de resíduos sólidos enviados ao aterro sanitário e contribuem para a redução de impactos ambientais causados pelo excesso de materiais recicláveis enviados aos aterros sanitários.

Figura 32 – Opinião dos colaboradores sobre práticas sustentáveis utilizadas pelo Akropolis Mar Hotel.



Fonte: dados do autor, 2016.

Os colaboradores do Akropolis Mar Hotel afirmam que as práticas sustentáveis utilizadas pelo hotel são a busca por fornecedores locais e a presença de obras de artista local, correspondendo a 100% e 25%.

Ambos hotéis a busca foram citados por seus colaboradores utilizam a compra de bens e serviços de fornecedores locais, o que também atrela a dimensão social ao ideal de sustentabilidade buscado pelos empreendimentos, pois contribuem com o desenvolvimento do comércio local nas mais diversas estâncias.

Conforme pode ser visualizado pela resposta de um colaborador do Bessa Beach Mar Hotel em relação a presença de ações sustentáveis: “Economiza água, não desperdiça energia, reciclagem de lixo, descartes correto de óleo e redução nas impressões”.

Na entrevista este colaborador também afirmou acerca de atitudes que o hotel pode utilizar para ser mais sustentável e agredir menos o meio ambiente:

Hoje dispomos de decorações com material reciclável, temos uma pequena horta, fazemos o descarte legal do óleo da cozinha, compramos produtos com refil, lâmpadas de baixa voltagem, utilizamos nas áreas comuns sensores de presença e eletrodomésticos de baixo consumo.

Em linhas gerais, os resultados obtidos através da aplicação da entrevista, perguntas abertas, corroboram com os resultados obtidos através da aplicação do questionário.

A realidade da hotelaria na Paraíba, em especial nestes dois hotéis, constata-se que ainda não alcançou patamares satisfatórios na adoção de selos de responsabilidade socioambiental através do cumprimento da norma ISO 14.000.

É necessário que estes empreendimentos hoteleiros pesquisados atuem com a implementação de novas tecnologias sustentáveis disponíveis no mercado e busquem a aplicação de práticas sustentáveis adequados à sua realidade.

Nota-se que mesmo com a deficiência do cumprimento da norma ISO 14.000 os colaboradores dos hotéis possuem práticas sobre a redução do impacto ambiental e, conseqüentemente da utilização dos recursos naturais.

Acrescenta-se, ainda, a redução dos impactos decorrentes do lixo gerado, dos equipamentos, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e outros dejetos orgânicos lançados em mares, rios e esgotos. Faz-se necessário a implantação da utilização de um sistema de gestão ambiental nestes hotéis garantindo no futuro de grandes retornos e grandes reduções dos impactos ambientais gerados por estes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já foi demonstrado o Meio Ambiente necessita de um pouco mais de atenção quer seja por parte dos governantes ou por parte das empresas existentes no país, pois, com o passar dos anos ela vai se degradando e necessita que sejam tomadas medidas sustentáveis.

Conseqüentemente, um dos setores da economia que busca sempre praticar ações sustentáveis é o hoteleiro. Uma das formas para medir isso é com o ISO 14.000 e o ISO 14.001.

A partir da perspectiva aqui adotada no trabalho foi a análise comparada das ações sustentáveis no Bessa Beach e Akropolis Mar Hotel. Em ambos os hotéis os colaboradores têm a percepção de que o meio ambiente está em risco e necessita que estes tomem medidas sustentáveis.

Os colaboradores de ambos os hotéis acreditam que é de suma importância que estes tomem medidas para tentar ter ações sustentáveis. No decorrer da pesquisa também foi percebido que os hotéis sempre buscam utilizar-se de medidas sustentáveis como: utilização de ar condicionado de baixo consumo, televisão de baixo consumo e desligamento automático no cartão.

Mas, os hotéis também percebem que existem algumas dificuldades para seguir tais regras que são propostas pelo ISO 14.000 e 14.001. Uma vez que, tais implementações por muitas vezes tem um custo elevado e isso faz

com que muitos hotéis nem que quer tentem utilizar, como por exemplo a utilização da energia solar onde os equipamentos custam um valor exacerbado.

No que tange ao que hotel realmente pratica ações sustentáveis como comprar material de fornecedor local, obras de artistas locais ou até mesmo a correta destinação do óleo da cozinha.

Segue algumas recomendações para esses hotéis:

- Utilização da energia solar;
- Lâmpadas de baixo consumo;
- Compostagem;
- Educação ambiental para os colaboradores comunidades e clientes.

Ou seja, a partir do momento em que ensinamos a nossos colaboradores as melhores formas de cuidar do meio ambiente já é um diferencial para a empresa. Uma vez que, eles podem ser no futuro disseminador da ideia de sustentabilidade pelo mundo.

REFERÊNCIAS

ABIH-PB, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis da Paraíba. Hospedagem. 2016. Disponível em: <<http://www.abih-pb.com.br/hospedagem.php>>. Acesso em: 02 maio 2016.

AMBIENTE BRASIL. UICN: União Mundial para a Natureza. 2016. Disponível em: <http://ambientes.ambientebrasil.com.br/natural/programas_e_projetos/uicn_-_uniao_mundial_para_a_natureza.html>. Acesso em: 20 maio 2016.

BRASIL. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Paraíba: Hotéis**. 2012.

BRASIL. MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. (Org.). **Histórico Mundial**. 2016. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/educacao-ambiental/politica-de-educacao-ambiental/historico-mundial>>. Acesso em: 20 maio 2016.

BRASIL. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL. A ONU e a mudança climática. 2016. Disponível em:

<<https://nacoesunidas.org/acao/mudanca-climatica/>>. Acesso em: 03 maio 2016.

FELIPE B. GARCIA (Sustentabilidades). Surgimento da sustentabilidade. 2009. Disponível em: <http://www.sustentabilidades.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=37>. Acesso em: 19 maio 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO**

14000: Environmental management. 2015. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/iso14000>>. Acesso em: 25 maio 2016.

LEANDRO, Aldo Gomes. **O turismo em João Pessoa e a construção da imagem da cidade**. 2006. 195 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Geografia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

MELLO, Gustavo; GOLDENSTEIN, Marcelo. Perspectivas da hotelaria no Brasil. **Bndes Setorial**, [s.l.], v. 33, p.5-42, 2011.

OLIVEIRA, Lucas Rebello de et al. Sustentabilidade: da evolução dos conceitos à implementação como estratégia nas organizações. **Produção**, [s.l.], v. 22, n. 1, p.70-82, 2012. FapUNIFESP (SCIELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-65132011005000062>.

PILZ, Diana Michele et al. Benefícios da norma ISO 14001: Perspectivas de implementação para EPPs. *Fahor, Horizontina*, p.1-13, 2011.

RATTNER, Henrique. Sustentabilidade - uma visão humanista. **Ambiente & Sociedade**, [s.l.], n. 5, p.233-240, dez. 1999. FapUNIFESP (SCIELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-753x1999000200020>.

SANCTIS, Caio de *et al.* A sustentabilidade no setor hoteleiro na visão do empreendedor. **Revista Jovens Pesquisadores**, São Paulo, v. 10, n. 1, p.37-55, jun. 2013.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas (Org.). **Práticas sustentáveis nas grandes empresas**: E suas demandas para as Micro e Pequenas Empresas. 2015.

SEVERO, Eliana A. et al. Produção Mais Limpa: O Caso do Arranjo Produtivo Local Metal-Mecânico Automotivo da Serra Gaúcha. *Advances In CleanerProduction*, São Paulo, p.1-10, maio 2008.

SOARES, Josemar; CRUZ, Paulo Márcio. Critério ético e sustentabilidade na sociedade pós-moderna: impactos nas dimensões econômicas, transnacionais e jurídicas. **Revista NEJ – Eletrônica**. [Florianópolis], v. 17, n. 3, p. 401-418,

set-dez 2012.

TORRESI, Susana I. Córdoba de; PARDINI, Vera L.; FERREIRA, Vitor F.. O que é sustentabilidade? **Química Nova**, [s.l.], v. 33, n. 1, p.1-1, 2010. FapUNIFESP (SCIELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0100-40422010000100001>.

VIVO (Brasil) (Ed.). **Práticas sustentáveis**: veja como se beneficiar e minimizar impactos. 2015. Disponível em: <<http://destinonegocio.com/br/gestao/praticas-sustentaveis-veja-como-a-empresa-pode-se-beneficiar-e-minimizar-impactos/>>. Acesso em: 19 maio 2016.

WADA, Célia. Hotelaria Sustentável: Chave de Esmeralda. 2007. Disponível em: <cmqv.org/website/artigo.asp?id=5178&cod=1461&idi=1>. Acesso em: 19 maio 2016.